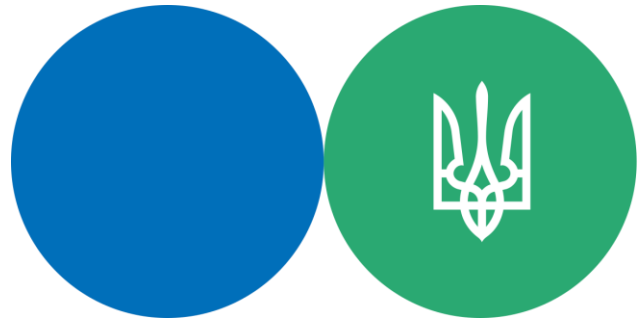
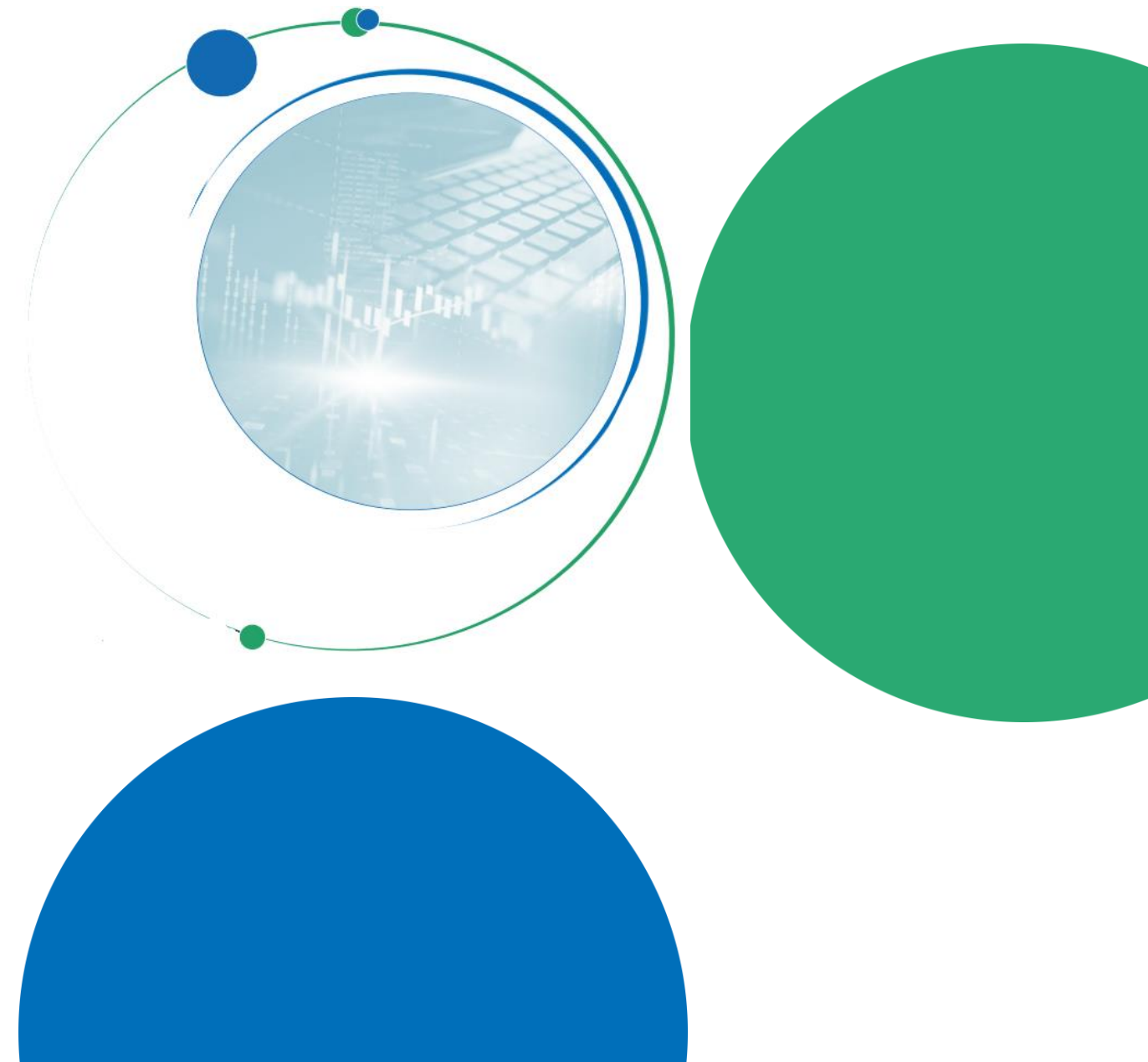




Державна  
податкова  
служба України

**ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВИЙ  
ДЕПАРТАМЕНТ**

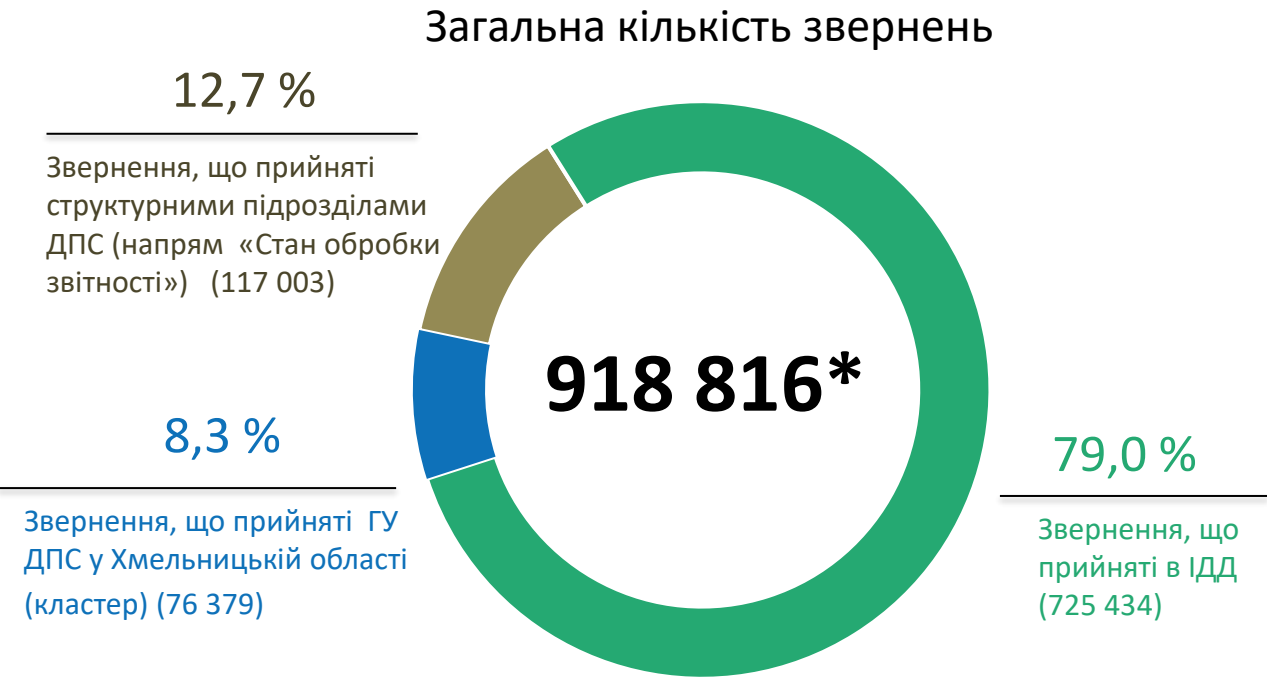
# **Статистичні дані щодо роботи Контакт-центру ДПС у січні-жовтні 2025 року**





Державна податкова служба України

# КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ ДО КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС У СІЧНІ-ЖОВТНІ 2025 РОКУ



Зареєстровані за допомогою засобів телефонного зв'язку

802 649

Зареєстровано звернень електронною поштою

5 951

Кількість звернень до чату в месенджерах

110 216

ЗІР

Кількість відвідувань

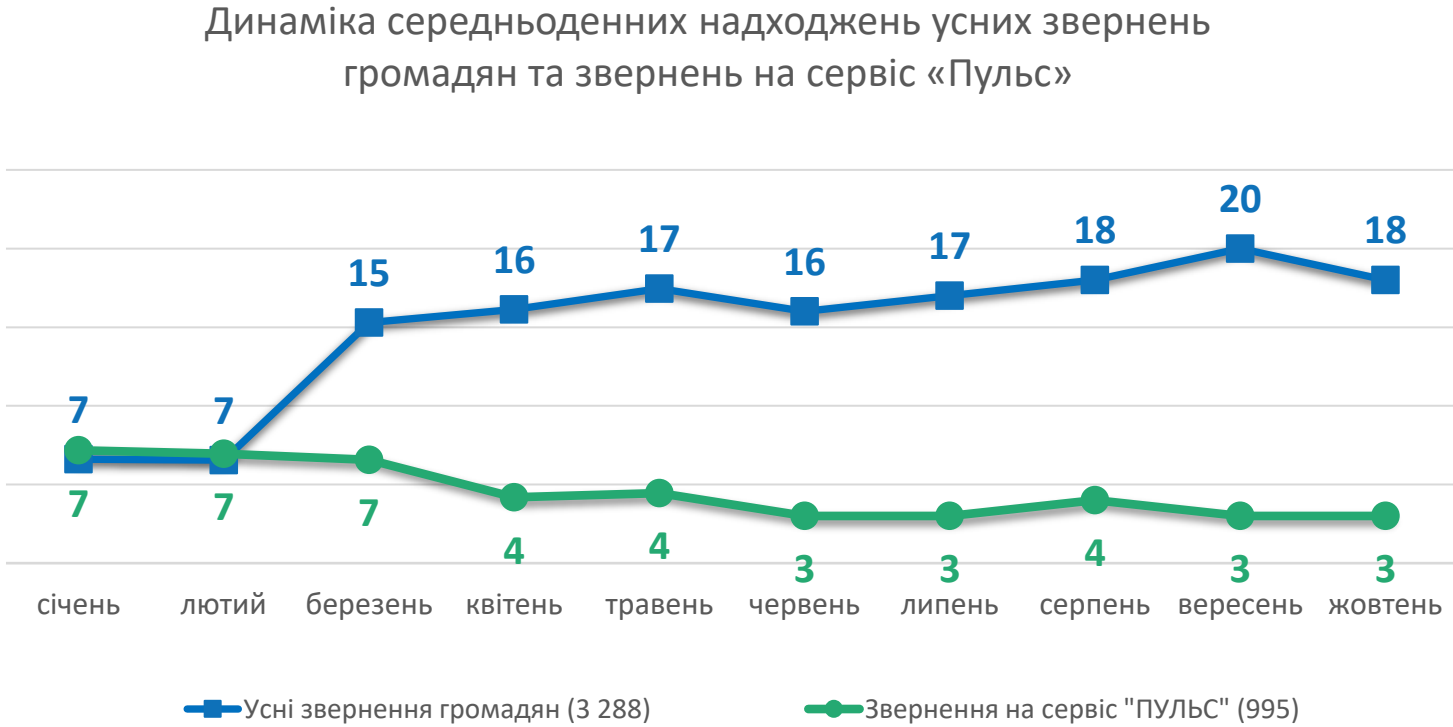
3 579,4 тис.

На електронні адреси платників податків здійснено

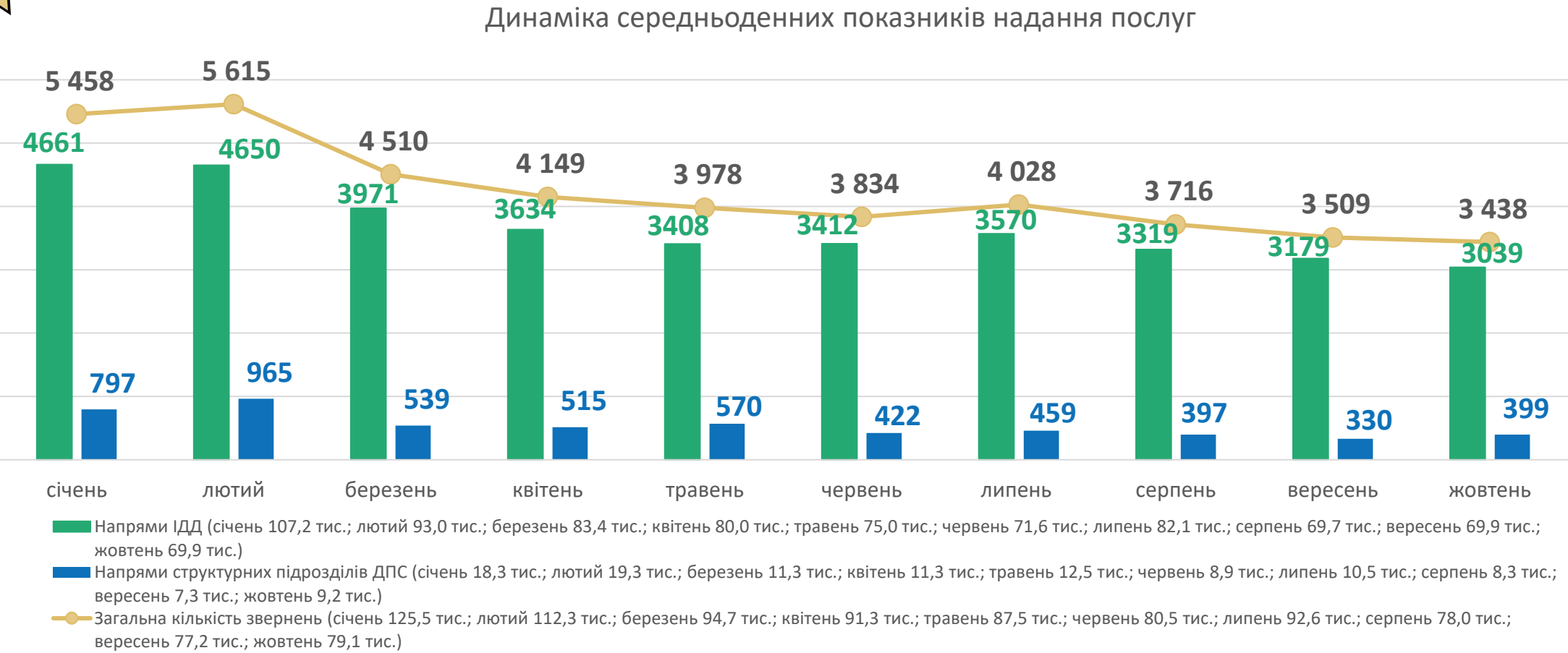
19

розсилок від Контакт-центру ДПС. База платників податків, яким направляються повідомлення, налічує

11,8 тис. осіб.



ЧАСТКА ПРИЙНЯТИХ ДЗВІНКІВ ПРОТЯГОМ 6 ХВ., %  
(цільове значення КРІ не менше 70%) - 58,9 %



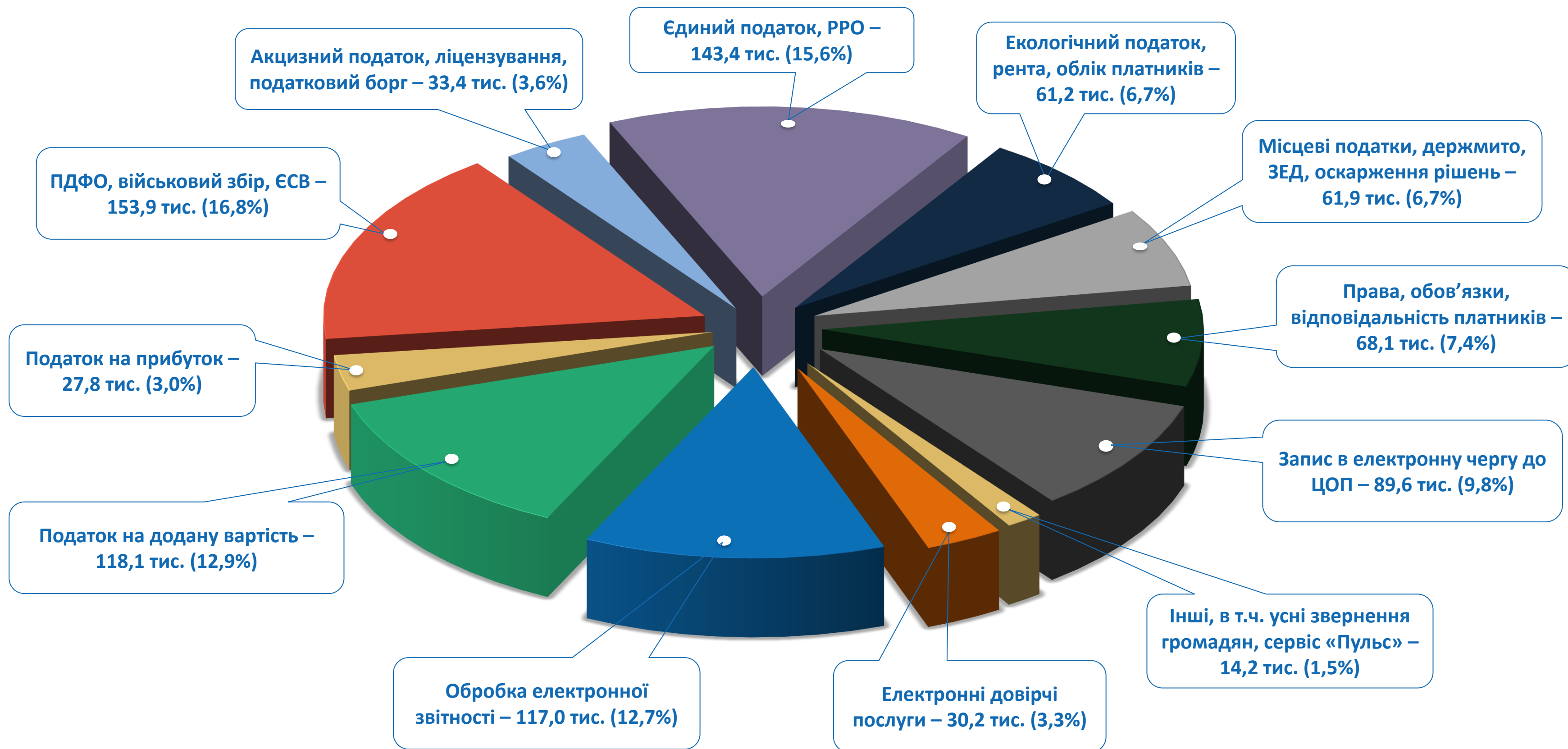
\*без врахування ЗІР та втрачених дзвінків



Державна податкова  
служба України

# ТЕМАТИКА ЗВЕРНЕНЬ ДО КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС У СІЧНІ-ЖОВТНІ 2025 РОКУ

усього – 918,8 тис. звернень

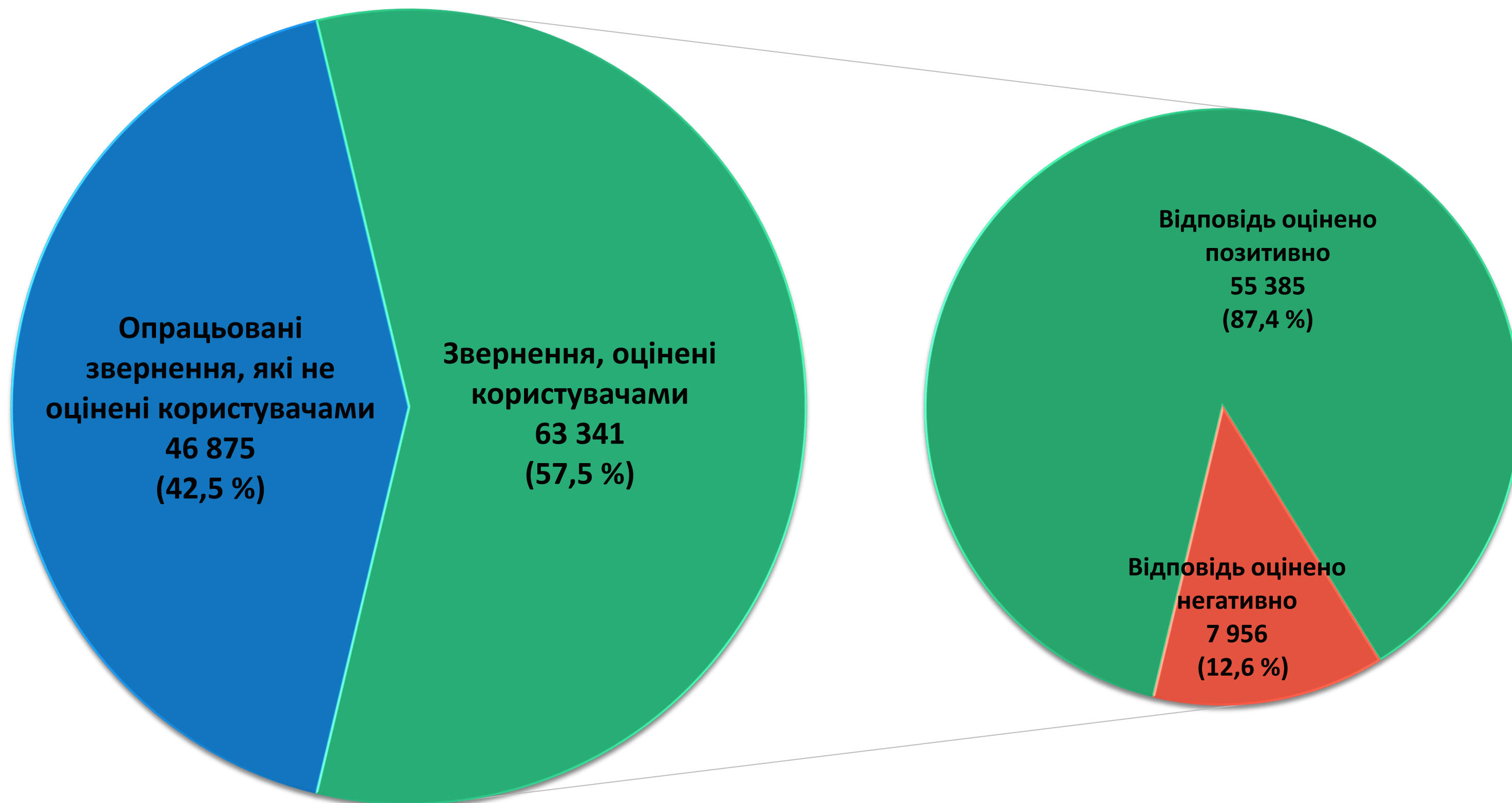




Державна податкова  
служба України

# КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ ДО ЧАТУ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС У СІЧНІ-ЖОВТНІ 2025 РОКУ

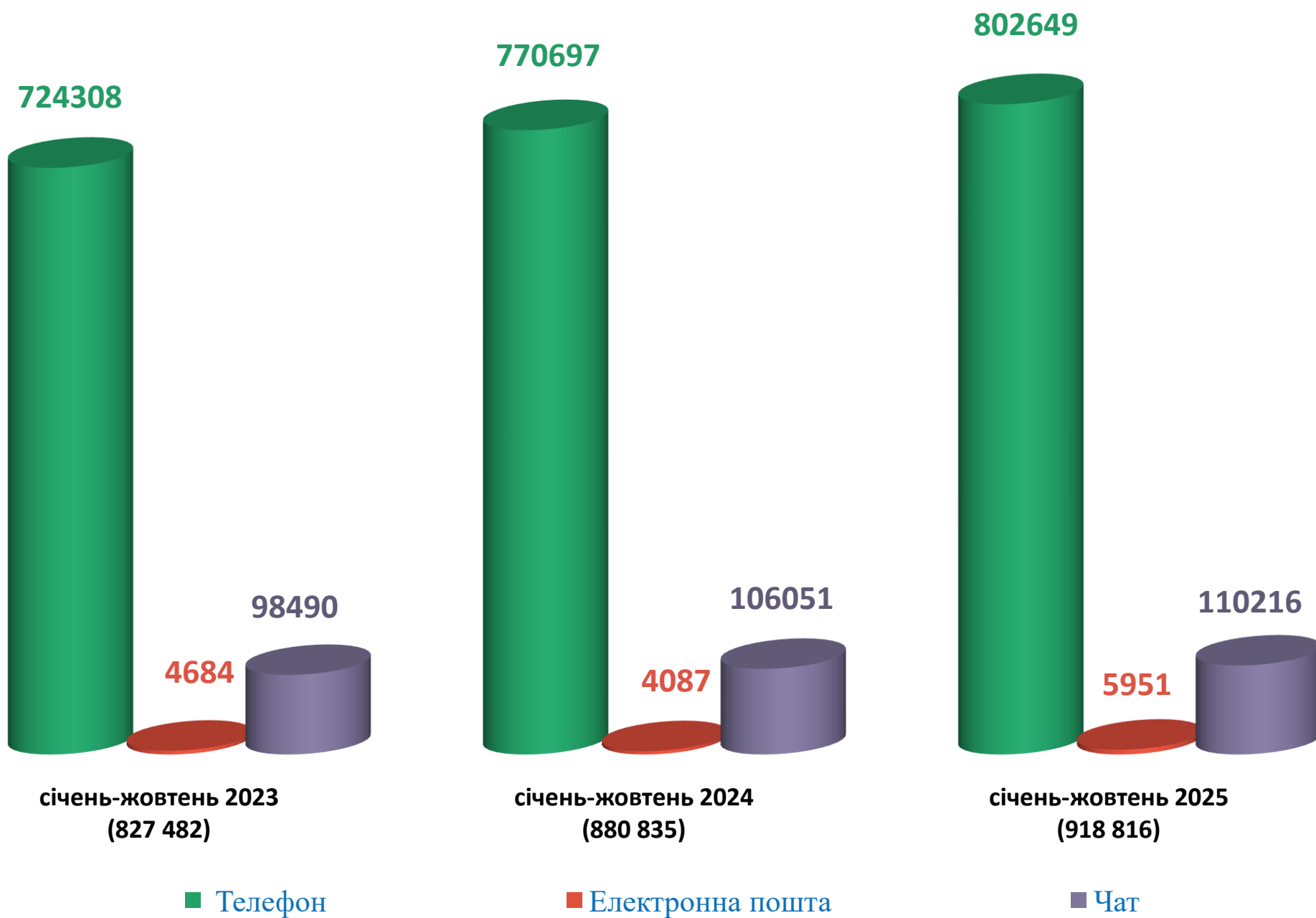
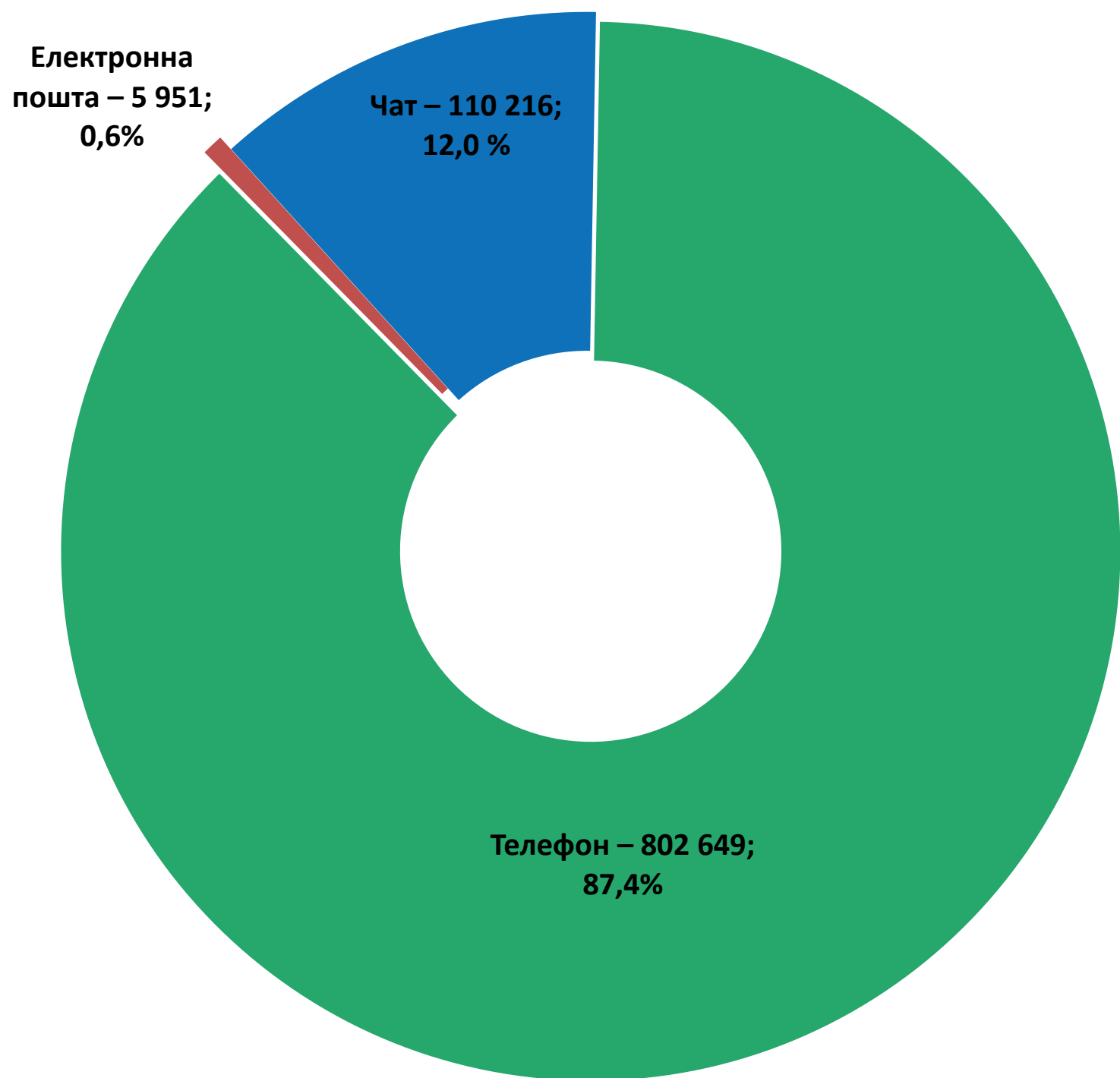
усього – 110 216 звернень





Державна податкова  
служба України

# КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ ПРИЙНЯТИХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ ДПС У СІЧНІ-ЖОВТНІ 2025 РОКУ (УСЬОГО – 918 816)

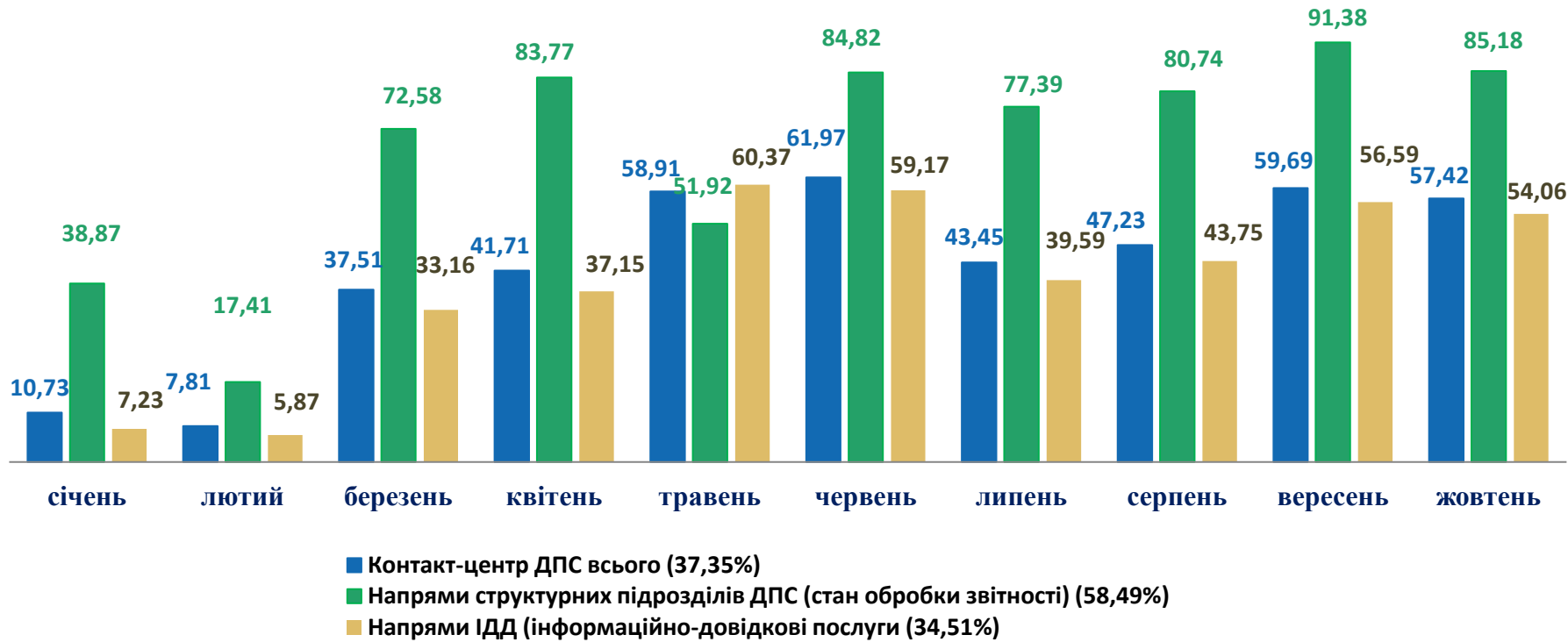




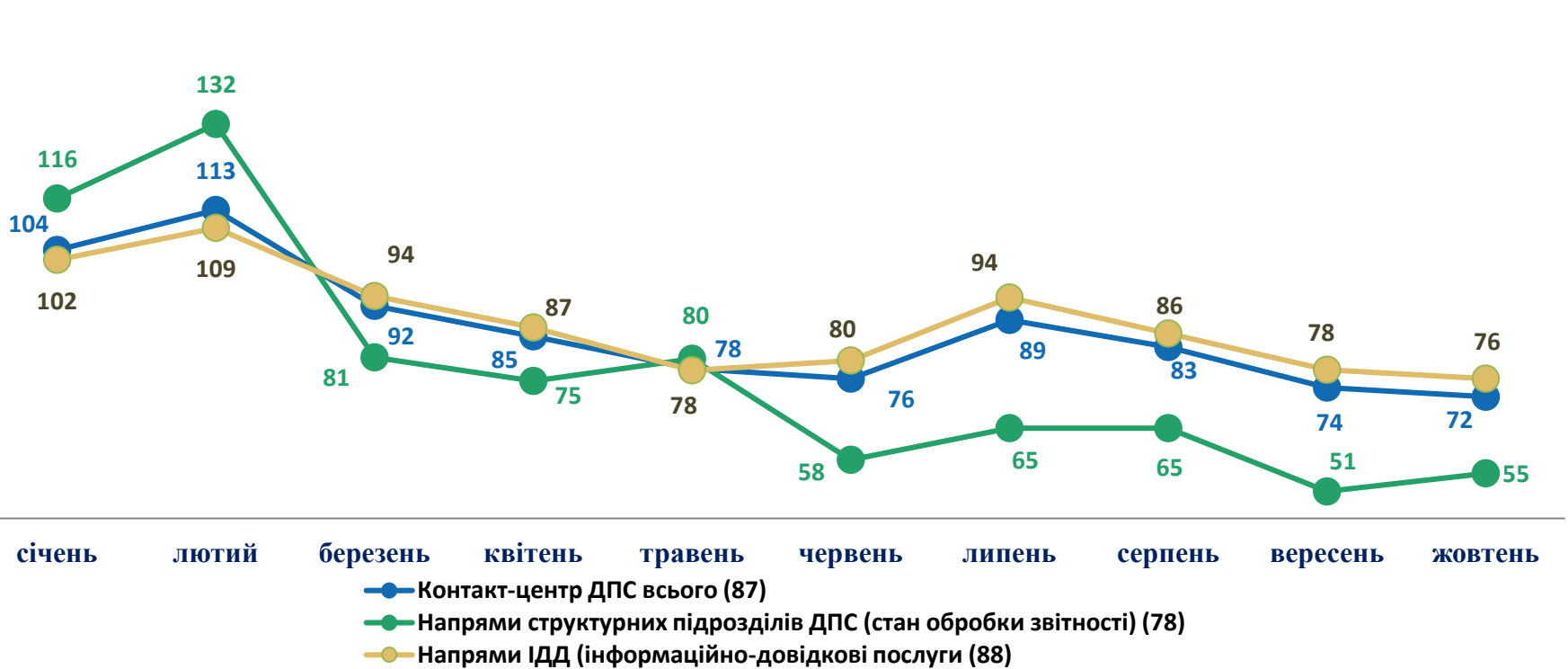
Державна податкова  
служба України

# ДИНАМІКА СЕРЕДНЬОДЕНИХ ПОКАЗНИКІВ РОБОТИ ЗА СІЧЕНЬ-ЖОВТЕНЬ 2025 РОКУ

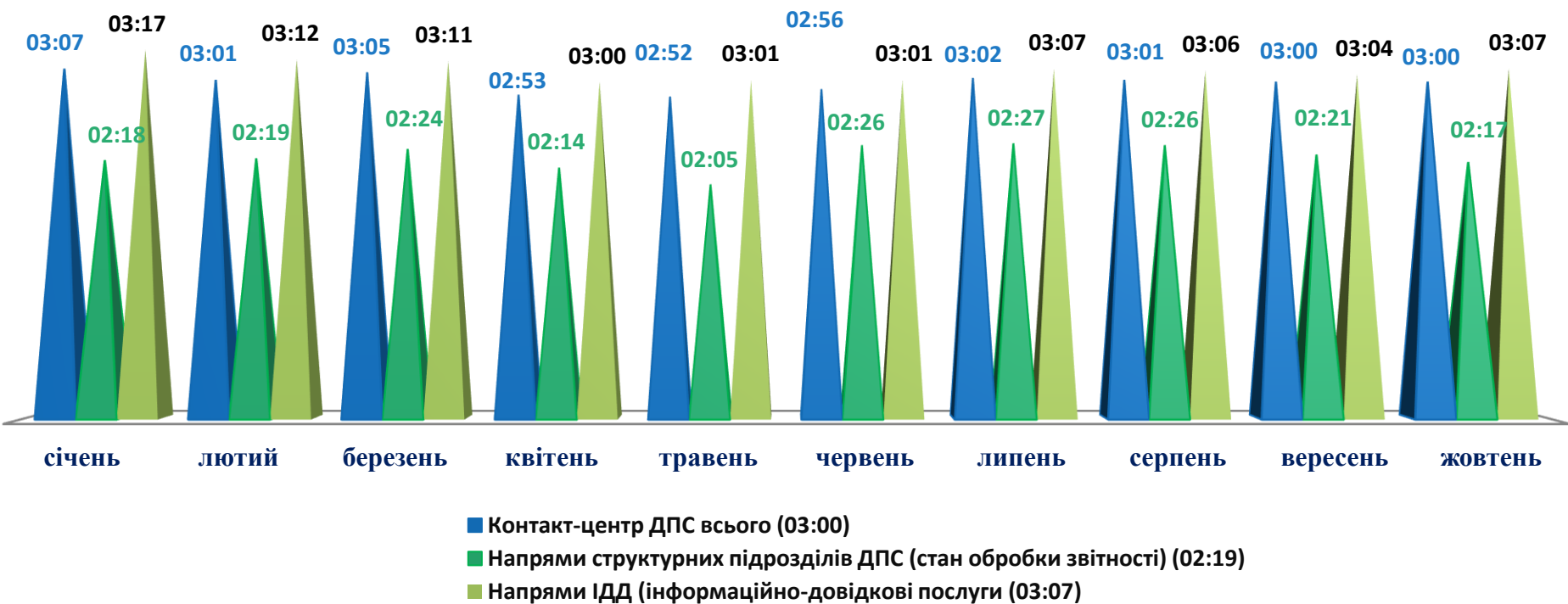
Рівень сервісу протягом 30 секунд, %



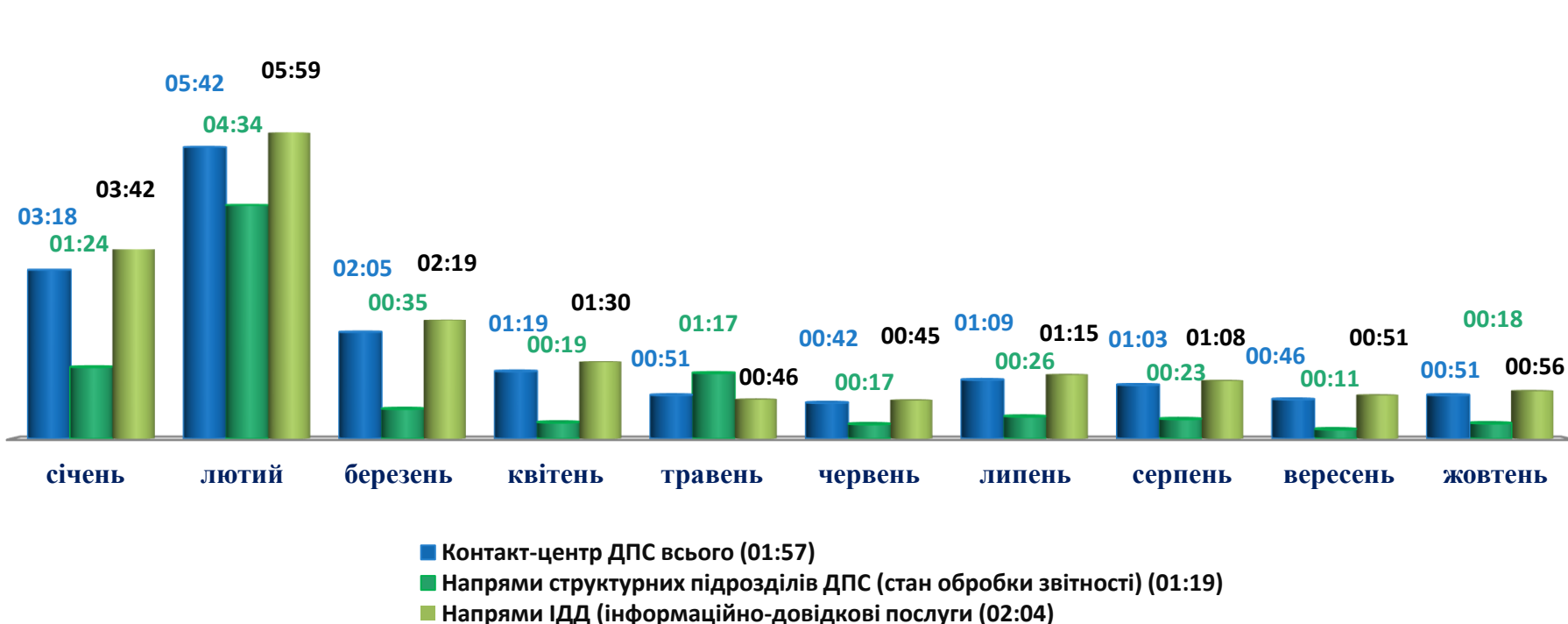
Середня кількість дзвінків, оброблених працівником за день



Середній час обробки дзвінка працівником, хв.



Середній час від початку дзвінка до відповіді працівника, хв.





Державна податкова  
служба України

# ПІДВИЩЕННЯ ДОБРОВІЛЬНОГО КОМПЛАЄНСУ (комунікація з платником) Складові обслуговування Контакт-центру ДПС

ЗА СІЧЕНЬ-ЖОВТЕНЬ 2025 РОКУ ПОРІВНЯНО З АНАЛОГІЧНИМ ПЕРІОДОМ 2024 РОКУ

|                                           | 2025       | 2024       |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Статистика дзвінків                       |            |            |
| Кількість дзвінків всього                 | 802,6 тис. | 770,7 тис. |
| У середньому за день                      | 3,7 тис.   | 3,5 тис.   |
| У середньому за день на одного працівника | 87         | 81         |
| Середній час очікування дзвінка           | 117 сек.   | 97 сек.    |
| Середній час розмови                      | 180 сек.   | 187 сек.   |
| Середня кількість умовних працівників     | 43         | 45         |
| Статистика чатів                          |            |            |
| Кількість чатів всього                    | 110,2 тис. | 106,0 тис. |
| У середньому за день                      | 0,5 тис.   | 0,5 тис.   |
| Середній час тривалості чату              | 33 хв.     | 28 хв.     |
| Середня кількість умовних працівників     | 20         | 20         |
| У середньому за день на 1 працівника      | 25         | 25         |
| Статистика E-MAIL                         |            |            |
| Кількість e-mail всього                   | 6,0 тис.   | 4,1 тис.   |
| Відповідь на e-mail протягом 1 р.д.       | 6,0 тис.   | 4,1 тис.   |
| Середній час обробки                      | 10 хв.     | 10 хв.     |
| Кількість e-mail, опрацьованих за день    | 27         | 19         |



Державна податкова  
служба України

# ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ, ЗА ЯКИМИ ОЦІНЮЄТЬСЯ РОБОТА КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС ЗА СІЧЕНЬ-ЖОВТЕНЬ 2025 РОКУ

1. Рівень сервісу протягом 30 секунд – *37,35%, загальний рівень сервісу – 64,81%*.
2. Загальна кількість вхідних дзвінків – *1 238,5 тис.*
3. Кількість вхідних дзвінків, на які відповів працівник Контакт-центру – *802,6 тис.*
4. Кількість вхідних дзвінків, на які відповів працівник, час від початку дзвінка до відповіді працівника перевищує 360 секунд – *72,7 тис.*
5. Відсоток перенаправлених дзвінків – *12,31%*.
6. Відсоток втрачених дзвінків – *15,78%*.
7. Середній час від початку дзвінка до відповіді працівника Контакт-центру – *00:01:57.*
8. Середній час у черзі дзвінків – *00:02:11.*
9. Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді працівника Контакт-центру – *00:01:37.*
10. Максимальний час від моменту потрапляння дзвінка в чергу до відповіді працівника Контакт-центру – *00:15:35.*
11. Середній час обробки дзвінка працівником Контакт-центру – *00:03:00.*
12. Середня кількість дзвінків, оброблених одним працівником Контакт-центру (за день) – *87.*
13. Кількість скарг на роботу працівників Контакт-центру – *12.*
14. Відсоток підтверджених скарг на роботу працівників Контакт-центру – *3 (25%).*
15. Рівень задоволеності клієнтів за результатами онлайн-оцінювання якості отриманих інформаційно-довідкових послуг – *89%* (телефоном – *91% задоволених*, чатом – *87% задоволених*)





Державна податкова  
служба України

# ІНФОРМАЦІЙНО-РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНА КАМПАНІЯ ЗА СІЧЕНЬ-ЖОВТЕНЬ 2025 РОКУ

## КОНТАКТ-ЦЕНТР ДПС



Інформаційно-довідкові  
послуги

Надано **918,8 тис.**  
інформаційно-довідкових  
послуг

## БАЗА ЗНАНЬ



База відповідей на запитання,  
структурована за напрямками  
оподаткування, яка містить понад  
**17** тисяч запитань-відповідей

З початку року до Базу знань внесено **1 271** нових запитань-відповідей.  
Доступ до Базу знань здійснюється через вебпортал ДПС (**3 579,4 тис.**  
відвідувань здійснили користувачі протягом 2025 року).

*Користувачами Базу знань є:*

- платники податків;
- працівники Контакт-центру ДПС при наданні інформаційно-довідкових послуг;
- працівники структурних підрозділів ДПС та територіальних органів при підготовці індивідуальних податкових консультацій



Державна податкова  
служба України

# РЕЗУЛЬТАТИ ТРАНСФОРМАЦІЇ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС ЗА СІЧЕНЬ-ЖОВТЕНЬ 2025 РОКУ

## Розвиток запроваджених процесів



10 610

клієнтів скористалися  
послугою зворотній  
зв'язок (CallBack)



18 207

клієнтів поінформовано про  
наявність/відсутність податкового боргу  
працівниками Контакт-центру ДПС



91 631

клієнт, що записались  
через Контакт-центр в  
чергу до ЦОП



8 907

клієнтів скористалися можливістю отримати  
інформацію про наявність/відсутність  
податкового боргу в автоматичному режимі за  
допомогою IVR



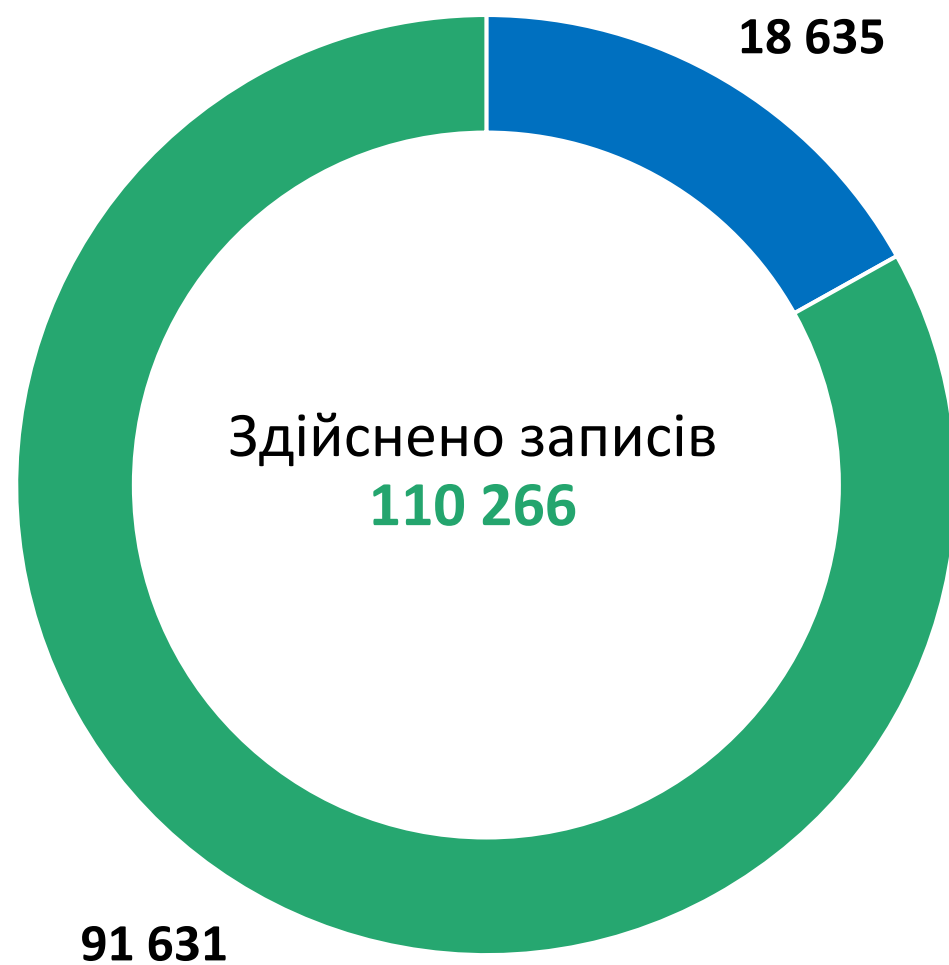
863 тис.

клієнтів озвучено номер у черзі і  
час до з'єднання з працівником  
Контакт-центру ДПС

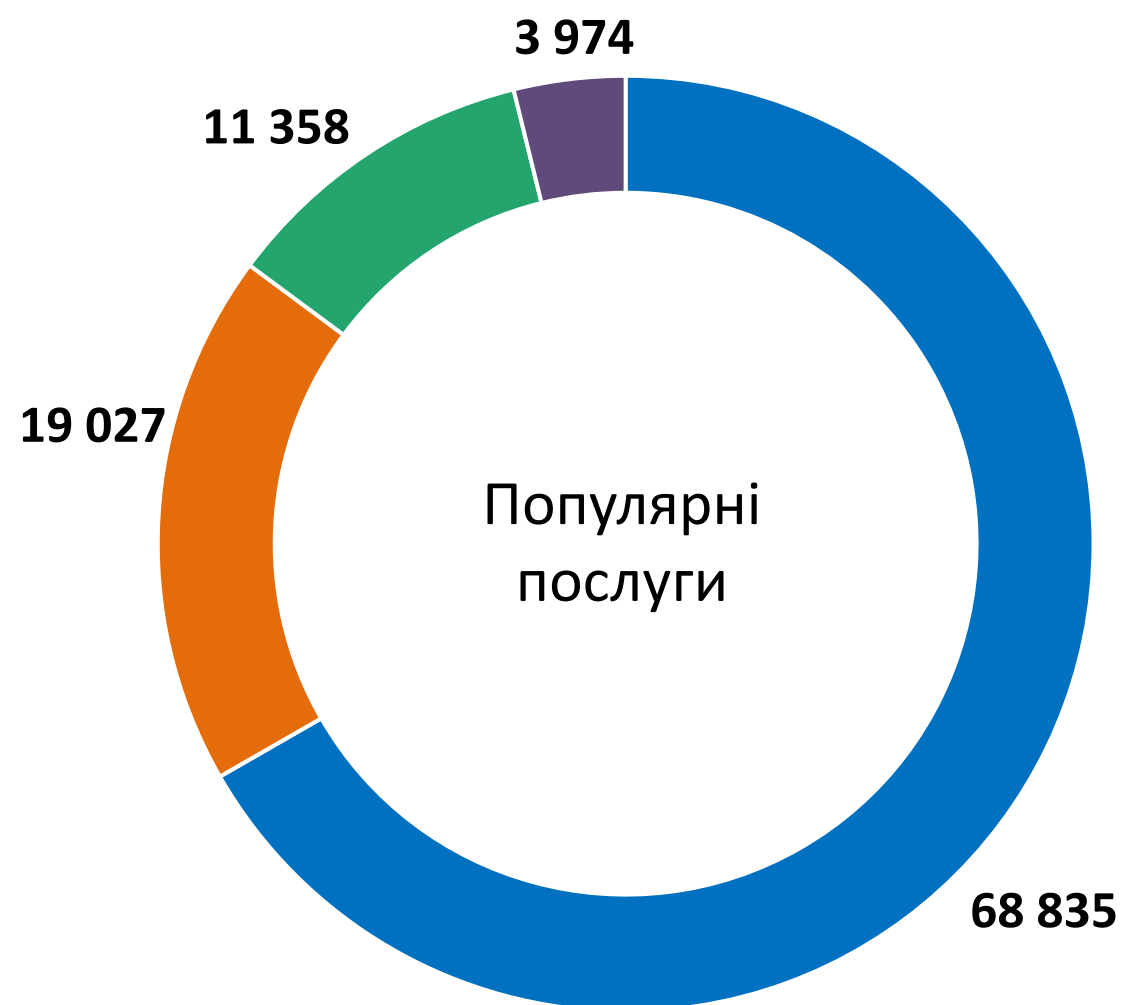


Державна податкова  
служба України

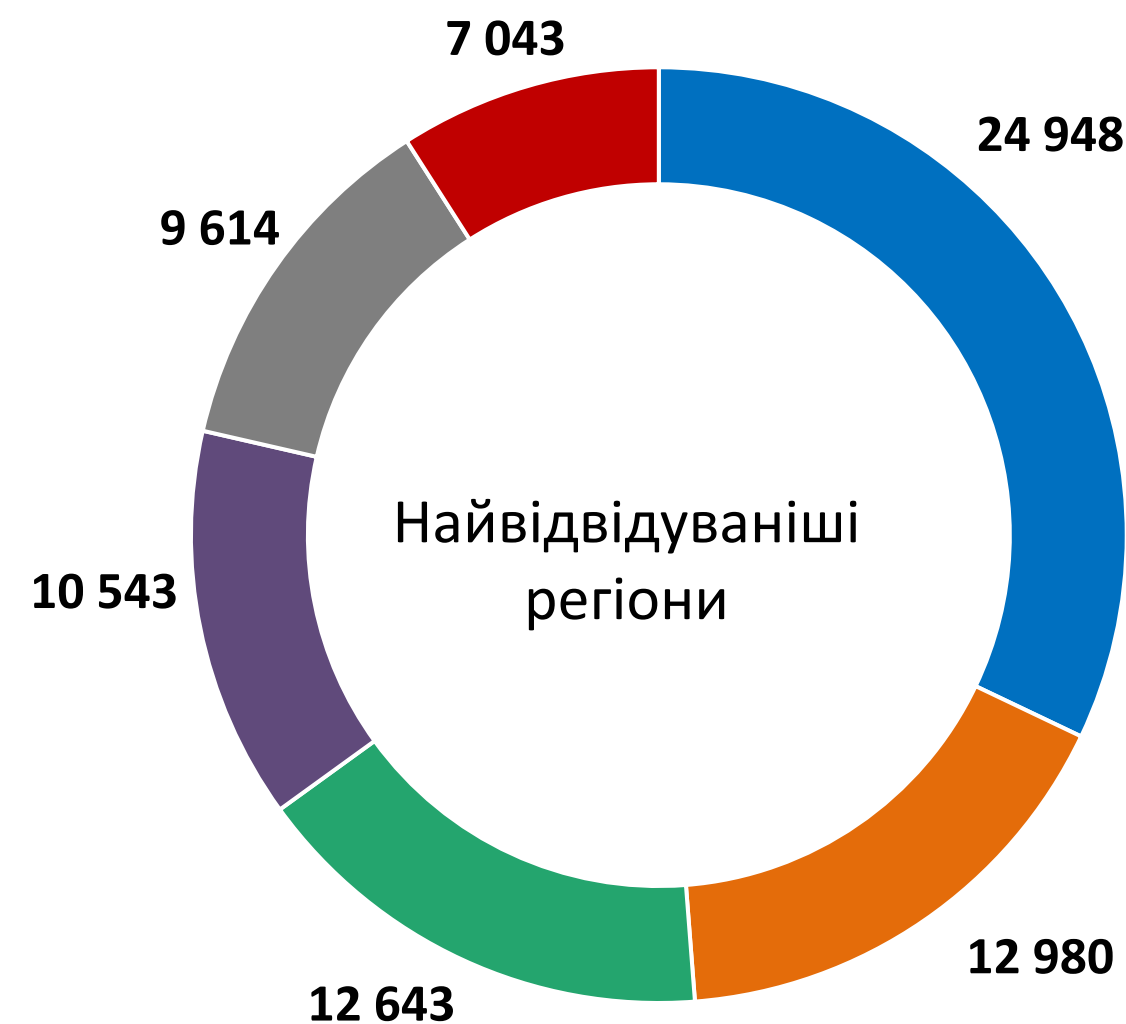
# ЗАПИС ДО ЕЛЕКТРОННОЇ ЧЕРГИ ДЛЯ ВІДВІДУВАННЯ ЦЕНТРУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ У 2025 РОЦІ



- Онлайн запис на платформі Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу (впроваджено з 21.03.2025)
- За допомогою Контакт-центру ДПС



- Отримання картки платника
- Послуги КЕП
- Отримання відомостей з ДРФО про доходи
- Проведення звірки даних щодо майнових податків



- Хмельницька область
- Дніпропетровська область
- м. Київ
- Івано-Франківська область
- Житомирська область
- Київська область



Державна податкова  
служба України

# ОПИТУВАННЯ АБОНЕНТІВ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС ЩОДО ЯКОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВИХ ПОСЛУГ У 2025 РОЦІ

Результати опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону у 2025 році  
(станом на 01.11.2025)

